

ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ
 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ
 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2014**

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ	
Α/Α	_ _ _ _
Νομική Μορφή	_ _
Μέγεθος Επιχείρησης	_
NACE	_ _ _ _ _

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

1. Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις, τη χρήση διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο, τη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing), την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών εντός και εκτός της επιχείρησης, την ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, την ηλεκτρονική τιμολόγηση και τη χρήση τεχνολογιών ταυτοποίησης μέσω ραδιοσυχνότητας. Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την υποβοήθηση εφαρμογής προγραμμάτων πολιτικής από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.
2. Οι πληροφορίες θα πρέπει να δοθούν από τον **υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης**. Όσον αφορά στα γενικά στοιχεία της επιχείρησης (Μέρος Χ), αυτά θα πρέπει να δοθούν είτε από το Γενικό Διευθυντή, είτε από το Λογιστή, είτε από οποιονδήποτε άλλο αρμόδιο.
3. Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Στατιστικής Υπηρεσίας θα επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον υπεύθυνο σε θέματα πληροφορικής της επιχείρησης, για διευθέτηση συνάντησης με σκοπό τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.
4. Στο πίσω μέρος του ερωτηματολογίου υπάρχουν διαθέσιμες επεξηγήσεις των όρων που χρησιμοποιούνται.
5. Η περίοδος αναφοράς για τα στοιχεία είναι η χρονική περίοδος κατά την οποία διεξάγεται η έρευνα (2014), εκτός εάν η ερώτηση αναφέρεται σε συγκεκριμένη περίοδο.
6. Η συλλογή των στοιχείων διεξάγεται με βάση τον περί Στατιστικής Νόμο, 15(Ι)/2000. Η Στατιστική Υπηρεσία υποχρεούται σύμφωνα με τον περί Στατιστικής Νόμο να τηρήσει τα στοιχεία τα οποία θα δηλώσετε ως **ΑΚΡΩΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΑ**. Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για σκοπούς Στατιστικής.

Γ. Χρ. Γεωργίου
 Διευθυντής
 Στατιστικής Υπηρεσίας

ΜΕΡΟΣ Α: Χρήση Υπολογιστών		
A1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές; Ο όρος ηλεκτρονικοί υπολογιστές περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets), άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones.	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στη X1
A2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β): α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές για επαγγελματικούς σκοπούς; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές για επαγγελματικούς σκοπούς;	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></div> % </div>	

ΜΕΡΟΣ Β: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)		
B1. Απασχολεί η επιχείρησή σας εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ; <u>Ορισμός εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ:</u> Το εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ έχει ως κύρια ασχολία του τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Για παράδειγμα, έχει τη δυνατότητα να αναπτύσσει, να λειτουργεί, να υποστηρίζει ή να συντηρεί συστήματα ΤΠΕ.	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
B2. Παρείχε η επιχείρησή σας εκπαίδευση για να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει δεξιότητες σχετικές με τη χρήση ΤΠΕ του προσωπικού της, κατά τη διάρκεια του 2013;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>
α) Εκπαίδευση για εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ Σημειώστε ΟΧΙ αν η επιχείρησή σας δεν εργοδότησε εξειδικευμένο προσωπικό ΤΠΕ κατά την διάρκεια του 2013	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Εκπαίδευση για άλλους εργαζόμενους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3. Προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει, η επιχείρησή σας, προσωπικό για εργασίες που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ, κατά την διάρκεια του 2013;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στη Γ1
B4. Είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας που απαιτούσαν εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ και που ήταν δύσκολο να πληρωθούν, κατά τη διάρκεια του 2013;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Γ: Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Γ1. Έχει η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Διαδίκτυο⁽¹⁾;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαμε στην Ε1																
Γ2. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β): α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς; ή β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς; <p>Ο όρος ηλεκτρονικοί υπολογιστές περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets), άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones.</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center; padding: 5px;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 25px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center; padding: 5px;">_____</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">%</td> </tr> </table>						_____								_____			%

_____			%															
Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς																		
Γ3. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας σύνδεση DSL⁽²⁾ ή οποιαδήποτε άλλη σταθερή ευρυζωνική σύνδεση στο Διαδίκτυο; (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή (CableNet), δορυφορική (Nova) κ.λπ.)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαμε στη Γ5																
Γ4. Ποια είναι η μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων⁽³⁾ (download) της σύνδεσης Διαδικτύου της επιχείρησής σας, με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου; <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">α) Λιγότερο από 2 Mbit/s</td> <td style="width: 20%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) 2 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 10Mbit/s</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) 10 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 30Mbit/s</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>δ) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100Mbit/s</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ε) 100 Mbit/s ή περισσότερο</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			α) Λιγότερο από 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>	β) 2 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 10Mbit/s	<input type="checkbox"/>	γ) 10 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 30Mbit/s	<input type="checkbox"/>	δ) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100Mbit/s	<input type="checkbox"/>	ε) 100 Mbit/s ή περισσότερο	<input type="checkbox"/>						
α) Λιγότερο από 2 Mbit/s	<input type="checkbox"/>																	
β) 2 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 10Mbit/s	<input type="checkbox"/>																	
γ) 10 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 30Mbit/s	<input type="checkbox"/>																	
δ) 30 Mbit/s ή περισσότερο και λιγότερο από 100Mbit/s	<input type="checkbox"/>																	
ε) 100 Mbit/s ή περισσότερο	<input type="checkbox"/>																	
Χρήση κινητής σύνδεσης στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς																		
<p>Με τον όρο κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο εννοούμε τη χρήση φορητών συσκευών που συνδέονται στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Οι επιχειρήσεις παρέχουν φορητές συσκευές και πληρώνουν εξ ολοκλήρου ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου τα τέλη εγγραφής και το κόστος χρήσης.</p>																		
Γ5. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας οποιοδήποτε από τους ακόλουθους τύπους <u>κινητής σύνδεσης</u> στο Διαδίκτυο (μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας);	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Ναι</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Όχι</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black;"> α) Κινητή ευρυζωνική σύνδεση⁽⁴⁾ μέσω φορητής συσκευής χρησιμοποιώντας δίκτυο κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G)⁽⁵⁾ π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones </td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black;"> α1) μέσω φορητού υπολογιστή (π.χ. notebook, netbook, laptop, υπολογιστή με οθόνη αφής (tablet), κ.λπ.) </td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black;"> α2) μέσω άλλων φορητών συσκευών (π.χ. Smartphones) </td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black;"> β) Άλλη κινητή σύνδεση π.χ. GSM⁽⁶⁾, GPRS⁽⁷⁾, EDGE⁽⁸⁾ </td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>			Ναι	Όχι	α) Κινητή ευρυζωνική σύνδεση⁽⁴⁾ μέσω φορητής συσκευής χρησιμοποιώντας δίκτυο κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G)⁽⁵⁾ π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	α1) μέσω φορητού υπολογιστή (π.χ. notebook, netbook, laptop, υπολογιστή με οθόνη αφής (tablet), κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	α2) μέσω άλλων φορητών συσκευών (π.χ. Smartphones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) Άλλη κινητή σύνδεση π.χ. GSM⁽⁶⁾, GPRS⁽⁷⁾, EDGE⁽⁸⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Ναι	Όχι																
α) Κινητή ευρυζωνική σύνδεση⁽⁴⁾ μέσω φορητής συσκευής χρησιμοποιώντας δίκτυο κινητής τηλεφωνίας (γνωστό ως 3G ή 4G)⁽⁵⁾ π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
α1) μέσω φορητού υπολογιστή (π.χ. notebook, netbook, laptop, υπολογιστή με οθόνη αφής (tablet), κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
α2) μέσω άλλων φορητών συσκευών (π.χ. Smartphones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
β) Άλλη κινητή σύνδεση π.χ. GSM⁽⁶⁾, GPRS⁽⁷⁾, EDGE⁽⁸⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																

<p>Γ6. Παρακαλώ να απαντηθεί το (α) ή το (β):</p> <p>α) Πόσοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν φορητή συσκευή που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς; (π.χ. φορητοί υπολογιστές, (laptops, notebooks, netbooks), υπολογιστές με οθόνη αφής (tablets) ή άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones)</p> <p>ή</p> <p>β) Τι ποσοστό των εργαζομένων χρησιμοποιούν φορητή συσκευή που τους παρέχει η επιχείρηση και επιτρέπει σύνδεση στο Διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς;</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px;"></div> </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px;"></div> </td> </tr> </table>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px;"></div>																												
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 30px;"></div>																														
Χρήση Ιστοτόπου																															
<p>Γ7. Διαθέτει η επιχείρησή σας Ιστότοπο⁽⁹⁾ (Website);</p> <p>Εάν ναι, δώστε την διεύθυνση του ιστότοπου:</p> <p>.....</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Ναι</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Όχι</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center; color: blue;">→ Πήγαυε στη Γ9</td> </tr> </table>	Ναι	Όχι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		→ Πήγαυε στη Γ9																								
Ναι	Όχι																														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	→ Πήγαυε στη Γ9																														
<p>Γ8. Ποια από τα παρακάτω διαθέτει ο Ιστότοπος (Website) της επιχείρησής σας;</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;"></th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Ναι</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Όχι</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>α) Περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών, τιμοκαταλόγους</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>δ) Δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ε) Εξατομικευμένο περιεχόμενο στον ιστότοπο για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης⁽¹⁰⁾</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>ζ) Δήλωση εμπιστευτικότητας, σφραγίδες ή πιστοποιητικά που σχετίζονται με την ασφάλεια του ιστότοπου</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>η) Διαφήμιση κενών θέσεων εργασίας ή επιγραμμική (online) αίτηση για εργοδότηση</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>θ) Ηλεκτρονική υποβολή παραπόνου (π.χ. μέσω e-mail⁽¹¹⁾, web form⁽¹²⁾, κ.λπ.)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Ναι	Όχι	α) Περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών, τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	δ) Δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ε) Εξατομικευμένο περιεχόμενο στον ιστότοπο για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ⁽¹⁰⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ζ) Δήλωση εμπιστευτικότητας, σφραγίδες ή πιστοποιητικά που σχετίζονται με την ασφάλεια του ιστότοπου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	η) Διαφήμιση κενών θέσεων εργασίας ή επιγραμμική (online) αίτηση για εργοδότηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	θ) Ηλεκτρονική υποβολή παραπόνου (π.χ. μέσω e-mail ⁽¹¹⁾ , web form ⁽¹²⁾ , κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Ναι	Όχι																													
α) Περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών, τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
β) Παραγγελία ή κράτηση online (π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
δ) Δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
ε) Εξατομικευμένο περιεχόμενο στον ιστότοπο για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ⁽¹⁰⁾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
ζ) Δήλωση εμπιστευτικότητας, σφραγίδες ή πιστοποιητικά που σχετίζονται με την ασφάλεια του ιστότοπου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
η) Διαφήμιση κενών θέσεων εργασίας ή επιγραμμική (online) αίτηση για εργοδότηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
θ) Ηλεκτρονική υποβολή παραπόνου (π.χ. μέσω e-mail ⁽¹¹⁾ , web form ⁽¹²⁾ , κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης⁽¹⁰⁾																															
Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται αυτές που έχουν προφίλ χρήστη, λογαριασμό ή άδεια χρήστη αναλόγως των απαιτήσεων και το είδος του μέσου κοινωνικής δικτύωσης.																															
<p>Γ9. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης; (όχι αποκλειστικά για καταχώρηση πληρωμένων διαφημίσεων)</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;"></th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Ναι</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Όχι</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, κ.λπ.)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>β) Blogs ή microblogs επιχειρήσεων (π.χ. Twitter, Present.ly, κ.λπ.)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>γ) Ιστότοπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. Youtube, Flickr, Picasa, SlideShare, κ.λπ.)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται στη Βικιπαίδεια</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Ναι	Όχι	α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	β) Blogs ή microblogs επιχειρήσεων (π.χ. Twitter, Present.ly, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	γ) Ιστότοπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. Youtube, Flickr, Picasa, SlideShare, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται στη Βικιπαίδεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
	Ναι	Όχι																													
α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
β) Blogs ή microblogs επιχειρήσεων (π.χ. Twitter, Present.ly, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
γ) Ιστότοπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. Youtube, Flickr, Picasa, SlideShare, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται στη Βικιπαίδεια	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																													
Άλλη Χρήση Διαδικτύου																															
<p>Γ10. Παρέχει η επιχείρησή σας στους εργαζόμενους πρόσβαση εξ αποστάσεως στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου⁽¹¹⁾ της επιχείρησης, σε έγγραφα και εφαρμογές;</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Ναι</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Όχι</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Ναι	Όχι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
Ναι	Όχι																														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
<p>Γ11. Πληρώνει η επιχείρησή σας για διαφήμιση στο Διαδίκτυο; (π.χ. διαφήμιση σε μηχανές αναζήτησης, σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, σε άλλους ιστότοπους, κ.λπ.)</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Ναι</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Όχι</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Ναι	Όχι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
Ναι	Όχι																														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														

ΜΕΡΟΣ Δ: Χρήση Υπηρεσιών Υπολογιστικού Νέφους (Cloud Computing)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο)

Το υπολογιστικό νέφος αναφέρεται στις υπηρεσίες ΤΠΕ οι οποίες χρησιμοποιούνται στο Διαδίκτυο για πρόσβαση σε λογισμικό, σε υπολογιστική ισχύ, σε χωρητικότητα αποθήκευσης κ.λπ. Τέτοιου είδους υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- παρέχονται από τους εξυπηρετητές (servers) των παροχέων υπηρεσιών
 - μπορούν εύκολα να αναβαθμιστούν ή να υποβαθμιστούν (π.χ. αριθμός χρηστών ή χωρητικότητα αποθήκευσης)
 - μπορούν να χρησιμοποιηθούν "με ζήτηση" (on-demand) από το χρήστη, τουλάχιστον μετά από την αρχική τοποθέτηση (χωρίς την ανάγκη για ανθρώπινη επικοινωνία με τον παροχέα υπηρεσιών)
 - καταβάλλεται αντίτιμο, είτε ανά χρήστη, είτε με την χωρητικότητα που χρησιμοποιείται είτε είναι προπληρωμένο
- Το υπολογιστικό νέφος μπορεί να περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου (Virtual Private Network-VPN)

Δ1. Πληρώνει η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε υπηρεσία υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιείται μέσω Διαδικτύου; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαυε στη Δ6
--	--	---

Δ2. Πληρώνει η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε από τις παρακάτω υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιούνται μέσω Διαδικτύου; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	Ναι	Όχι
α) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (π.χ. Email Enterprise, Microsoft Exchange Online / Office 365, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Λογισμικό γραφείου ⁽¹³⁾ (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα (π.χ. Microsoft Office Cloud), κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Φιλοξενία βάσης δεδομένων της επιχείρησης (π.χ. Enterprise DB, LongJump, Elustra, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Αποθήκευση αρχείων (π.χ. Dropbox, Amazon S3, EMC Mozy, Acronis Online, Diino, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Χρήση οικονομικών ή λογιστικών εφαρμογών λογισμικού (π.χ. StepStone, Hubwoo, SAP Business By Design, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Χρήση εφαρμογών λογισμικού για τη διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες (Customer Relationship Management - CRM ⁽¹⁴⁾) (π.χ. Salesforce.com, Oracle CRM on Demand, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Χρήση της υπολογιστικής ισχύος για τη λειτουργία του λογισμικού της ίδιας της επιχείρησης (π.χ. Amazon EC2, Flexiscale, Joyent, κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Δ3. Πληρώνει η επιχείρησή σας για οποιαδήποτε υπηρεσία υπολογιστικού νέφους που παρέχεται από: (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και όχι σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)	Ναι	Όχι
α) Κοινούς διακομιστές (shared servers) παροχέων υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Διακομιστές (servers) παροχέων υπηρεσιών αποκλειστικά για την επιχείρησή σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Δ4. Ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες περιορίζουν την επιχείρησή σας στη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και <u>όχι</u> σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)				Ναι	Όχι
α)	Κίνδυνος παραβίασης της ασφάλειας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
β)	Προβλήματα πρόσβασης σε δεδομένα ή λογισμικό	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
γ)	Δυσκολίες ακύρωσης ή αλλαγής παροχέα υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των προβλημάτων που αφορούν τη φορητότητα των δεδομένων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
δ)	Αβεβαιότητα σχετικά με τη θέση των δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
ε)	Αβεβαιότητα σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο, τη δικαιοδοσία, τον μηχανισμό επίλυσης διαφορών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
στ)	Υψηλό κόστος αγοράς των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
ζ)	Ανεπαρκής γνώση του υπολογιστικού νέφους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Δ5. Σε ποιο βαθμό υλοποιήθηκαν τα οφέλη που συνδέονται με τη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και <u>όχι</u> σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν)		Σε μεγάλο βαθμό	Σε κάποιον βαθμό	Σε περιορισμένο βαθμό	Καθόλου
α)	Μείωση των δαπανών σχετικών με τις ΤΠΕ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β)	Ευελιξία λόγω κλιμάκωσης των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους προς τα πάνω ή προς τα κάτω	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ)	Εύκολη και ταχεία εφαρμογή των λύσεων που βασίζονται στο υπολογιστικό νέφος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πήγαινε στην ----> E1					
Δ6. Ποιοι από τους πιο κάτω παράγοντες εμποδίζουν την επιχείρησή σας στη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους; (Παρακαλώ όπως αναφερθείτε σε υπηρεσίες όπως ορίζονται στον πιο πάνω ορισμό και <u>όχι</u> σε υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν) <i>(Να απαντηθεί <u>μόνο</u> αν η απάντηση στη Δ1 είναι "Όχι")</i>				Ναι	Όχι
α)	Κίνδυνος παραβίασης της ασφάλειας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
β)	Αβεβαιότητα σχετικά με τη θέση των δεδομένων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
γ)	Αβεβαιότητα σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο, τη δικαιοδοσία, τον μηχανισμό επίλυσης διαφορών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
δ)	Υψηλό κόστος αγοράς των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
ε)	Ανεπαρκής γνώση του υπολογιστικού νέφους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
ΜΕΡΟΣ E: Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)					
Το σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP) ⁽¹⁵⁾ είναι λογισμικό για να μοιράζονται πληροφορίες που αφορούν τη διαχείριση πόρων μεταξύ των εσωτερικών λειτουργιών της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, παραγωγή, μάρκετινγκ, κ.λπ.)					
E1.	Έχει η επιχείρησή σας σε λειτουργία, σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP);	Ναι	Όχι		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Το CRM ⁽¹⁴⁾ (Customer Relationship Management) είναι λογισμικό για τη διαχείριση των πληροφοριών των πελατών της επιχείρησης					
E2.	Έχει η επιχείρησή σας σε λειτουργία, οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού CRM, που να επιτρέπει:	Ναι	Όχι		
α)	Συλλογή και αποθήκευση πληροφοριών για τους πελάτες, καθώς και διάθεση των πληροφοριών αυτών για άλλους σκοπούς της επιχείρησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
β)	Ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για σκοπούς μάρκετινγκ (τιμολόγηση, προώθηση πωλήσεων, επιλογή δικτύων διανομής κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Χρήση μηνυμάτων τύπου EDI που επιδέχονται αυτόματη επεξεργασία

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων (Electronic Data Interchange (EDI)) κατάλληλων για αυτόματη επεξεργασία σημαίνει:

- αποστολή και/ή λήψη μηνυμάτων (π.χ. παραγγελίες, τιμολόγια, συναλλαγές, φορολογικές δηλώσεις)
- με συμφωνηθέντα πρότυπα που επιτρέπουν την αυτόματη επεξεργασία τους π.χ. EDI⁽¹⁶⁾, EDIFACT, ODETTE⁽¹⁷⁾, TRADACOMS, XML⁽¹⁸⁾, xCBL⁽¹⁹⁾, cXML, ebXML
- εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα⁽²⁰⁾

ΣΤ1. Στέλνει ή λαμβάνει η επιχείρησή σας μηνύματα τύπου EDI κατάλληλα για αυτόματη επεξεργασία, για:

	Ναι	Όχι
α) Οδηγίες πληρωμής σε οικονομικά ιδρύματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Πληροφορίες προς/από τις δημόσιες αρχές (π.χ. φορολογικές επιστροφές, στατιστικά στοιχεία, δηλώσεις εισαγωγών ή εξαγωγών, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Ζ: Ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας σημαίνει:την ανταλλαγή όλων των τύπων πληροφοριών⁽²¹⁾ με προμηθευτές ή/και πελάτες για συντονισμό της διαθεσιμότητας, της παραγωγής, της ανάπτυξης και της παράδοσης προϊόντων ή υπηρεσιών.

Αυτές οι πληροφορίες μπορούν να ανταλλαχθούν μέσω των ιστότοπων ή μέσω άλλων μέσων διάδοσης ηλεκτρονικών δεδομένων, αλλά εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails.

Z1. Έχει η επιχείρησή σας, ανταλλαγή πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή, με προμηθευτές ή πελάτες της, σχετικά με τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας;
(π.χ. το επίπεδο των αποθεμάτων, τον προγραμματισμό παραγωγής, τις εκτιμήσεις για τη μελλοντική ζήτηση ή την πρόοδο των παραδόσεων, κ.λπ.)

Ναι	Όχι
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Πήγαυε στην H1

Z2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας τις ακόλουθες μεθόδους για την ηλεκτρονική ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών;

	Ναι	Όχι
α) Ιστότοποι (της επιχείρησής σας, των συνεργατών σας ή διαδικτυακές πύλες (web portals))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Ηλεκτρονική διανομή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Η: Χρήση Τεχνολογιών Ταυτοποίησης μέσω Ραδιοσυχνοτήτων (Radio Frequency Identification (RFID) technologies)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Με τον όρο **Τεχνολογίες Ταυτοποίησης μέσω Ραδιοσυχνοτήτων**⁽²²⁾ (RFID) εννοούμε:

- μία μέθοδο αυτόματης ταυτοποίησης για αποθήκευση και ανάκτηση απομακρυσμένων στοιχείων χρησιμοποιώντας ετικέτες ή αναμεταδότες RFID.

Μία ετικέτα RFID είναι μία συσκευή που μπορεί να εφαρμοστεί ή να ενσωματωθεί σε ένα προϊόν ή σε ένα αντικείμενο και να μεταφέρει δεδομένα μέσω ραδιοσυχνοτήτων

H1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας εργαλεία ταυτοποίησης μέσω ραδιοσυχνοτήτων για κάποιον από τους ακόλουθους λόγους;

	Ναι	Όχι
α) Αναγνώριση προσώπου ή έλεγχος πρόσβασης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Ως μέρος της παραγωγής και των διαδικασιών παράδοσης (παρακολούθηση και έλεγχος της βιομηχανικής παραγωγής, παρακολούθηση εφοδιαστικής αλυσίδας και καταγραφής, λειτουργία, συντήρηση ή διαχείριση περιουσιακών στοιχείων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Ταυτοποίηση προϊόντων μετά την πώληση (π.χ. έλεγχος κλοπής, πλαστογραφίας ⁽²³⁾ , πληροφορίες αλλεργιογόνων, κ.λπ.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΜΕΡΟΣ Θ: Ηλεκτρονική Τιμολόγηση (e-Invoicing)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Τα τιμολόγια εκδίδονται είτε σε **έντυπη μορφή** είτε σε **ηλεκτρονική μορφή**.Διακρίνονται δύο διαφορετικά είδη των **ηλεκτρονικών τιμολογίων**⁽²⁴⁾:

- Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε **τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία)** (π.χ. EDI, UBL⁽²⁵⁾, XML) που **μπορούν να επεξεργαστούν αυτόματα**. Μπορούν να ανταλλάσσονται απευθείας μεταξύ προμηθευτών και πελατών, μέσω φορέων παροχής υπηρεσιών ή μέσω ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος
- Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή **μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία**. (π.χ. e-mails, PDF αρχείο συνημμένο σε e-mail, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)

Θ1. Έστειλε η επιχείρησή σας τιμολόγια σε άλλες επιχειρήσεις ή στις δημόσιες αρχές, κατά τη διάρκεια του 2013;**Ναι****Όχι**

→ Πήγαινε στη Θ3

Θ2. Παρακαλώ δηλώστε για το 2013, το ποσοστό της κατανομής των τιμολογίων που έστειλε η επιχείρησή σας σε άλλες επιχειρήσεις ή στις δημόσιες αρχές:

α) Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία) (π.χ. EDI, UBL, XML)	_ _ _ %
β) Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. e-mails, PDF αρχείο συνημμένο σε e-mail, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)	_ _ _ %
γ) Τιμολόγια σε έντυπη μορφή	_ _ _ %
ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %

Θ3. Παρακαλώ δηλώστε για το 2013, το ποσοστό της κατανομής των τιμολογίων που έχει λάβει η επιχείρησή σας:

α) Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία) (π.χ. EDI, UBL, XML)	_ _ _ %
β) Τιμολόγια σε έντυπη μορφή ή σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. e-mails, PDF αρχείο συνημμένο σε e-mail, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή)	_ _ _ %
ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %

ΜΕΡΟΣ Ι: Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές)

Μια **συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου**⁽²⁶⁾ (e-Commerce) είναι η πώληση ή αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών που διενεργείται μέσω δικτύων υπολογιστών, με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για το σκοπό της λήψης ή αποδοχής παραγγελιών. Η παραγγελία των προϊόντων ή υπηρεσιών γίνεται με αυτές τις μεθόδους, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση των προϊόντων ή υπηρεσιών δεν χρειάζεται να διεξαχθεί επιγραμμικά (online).

Οι συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου **δεν περιλαμβάνουν** τις παραγγελίες που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mails.

Ηλεκτρονικό Εμπόριο - Πωλήσεις**Πωλήσεις μέσω ιστότοπου**⁽²⁷⁾ (Web Sales)

Πωλήσεις μέσω ιστότοπου είναι οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω ενός online καταστήματος (ηλεκτρονικό κατάστημα), ή μέσω φόρμας ιστού⁽¹²⁾ (web form) στον ιστότοπο ή στο εξωδίκτυο⁽²⁸⁾ (extranet) της επιχείρησης.

Π1. <u>Δέχθηκε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου, κατά τη διάρκεια του 2013;</u> (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> → Πήγαινε στην I5
Π2. Παρακαλώ δηλώστε για το 2013 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)): α) Τα έσοδα από παραγγελίες που <u>έχετε δεχθεί</u> μέσω ιστότοπου (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.) Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή, β) Μια εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από παραγγελίες που <u>έχετε δεχθεί</u> μέσω ιστότοπου ως προς τον συνολικό τζίρο	€ %	
Π3. Παρακαλώ δηλώστε για το 2013, το ποσοστό της κατανομής του τζίρου από παραγγελίες που <u>δέχθηκε η επιχείρησή σας</u> μέσω ιστότοπου κατά κατηγορία πελατών (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)		
α) B2C (Πωλήσεις σε ιδιώτες)	%	
β) B2B (Πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις) και B2G (Πωλήσεις στις δημόσιες αρχές)	%	
γ) ΣΥΝΟΛΟ	1 0 0 %	
Π4. Ποιοι από τους πιο κάτω τρόπους πληρωμής γίνονται δεκτοί από την επιχείρησή σας για πωλήσεις μέσω ιστότοπου;	Ναι	Όχι
α) Επιγραμμική πληρωμή (online payment) ⁽²⁹⁾ , δηλ. πληρωμή που ολοκληρώνεται κατά τη διεξαγωγή της παραγγελίας (π.χ. με πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες, με απευθείας τραπεζική εντολή, μέσω λογαριασμών τρίτων (π.χ. JCC))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Απογραμμική πληρωμή (offline payment), δηλ. η διαδικασία της πληρωμής δεν περιλαμβάνεται στη διεξαγωγή της παραγγελίας (π.χ. μετρητά κατά την παράδοση, μεταφορά χρημάτων μέσω τράπεζας, πληρωμή με επιταγή και άλλες πληρωμές εκτός δικτύου)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Πωλήσεις τύπου EDI Πωλήσεις τύπου EDI⁽³⁰⁾ είναι οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (Ανταλλαγή Ηλεκτρονικών Δεδομένων (Electronic Data Interchange)): <ul style="list-style-type: none"> - σε συμφωνημένη μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, UBL, XML) - χωρίς επί μέρους δακτυλογραφημένα μηνύματα 																															
15. Έχει δεχθεί η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2013;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> <small>→ Πήγαινε στην 17</small>																													
16. Παρακαλώ δηλώστε για το 2013 (να συμπληρωθεί το (α) ή το (β)): α) Τα έσοδα από παραγγελίες που έχετε δεχθεί μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.) <small>Αν δεν μπορείτε να ορίσετε την αξία αυτή,</small> β) Μία εκτίμηση του ποσοστού των εσόδων από παραγγελίες που έχετε δεχθεί μέσω μηνυμάτων τύπου EDI ως προς τον συνολικό τζίρο	€ <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; width: 150px; height: 20px; vertical-align: middle;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; width: 100px; height: 20px; vertical-align: middle;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td style="width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table> %																														
Ηλεκτρονικό Εμπόριο - Αγορές Αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου είναι οι αγορές που πραγματοποιούνται με έναν από τους πιο κάτω τρόπους: <ul style="list-style-type: none"> - μέσω ενός online καταστήματος (ηλεκτρονικό κατάστημα), ή μέσω φόρμας ιστού (web form) στον ιστότοπο ή στο εξωδίκτυο (extranet) της επιχείρησης ή - μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, δηλαδή μηνύματα σε συμφωνημένη μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, UBL, XML) χωρίς την ανάγκη δακτυλογραφημένων μηνυμάτων. - Οι αγορές αγαθών ή υπηρεσιών περιλαμβάνουν την αξία όλων των αγαθών και των υπηρεσιών που αγοράστηκαν κατά την διάρκεια της λογιστικής περιόδου για μεταπώληση ή κατανάλωση στην διαδικασία παραγωγής, <u>εξαιρούνται</u> τα κεφαλαιουχικά αγαθά των οποίων η κατανάλωση καταγράφεται ως κατανάλωση παγίου κεφαλαίου. 																															
17. Έστειλε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου ή μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2013; <small>(εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails)</small>	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/> <small>→ Πήγαινε στη X1</small>																													
18. Έστειλε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου, κατά τη διάρκεια του 2013;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>																													
19. Έστειλε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2013;	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>																													
Π10. Η αξία των παραγγελιών που έστειλε η επιχείρησή σας για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου ή μηνυμάτων τύπου EDI, κατά τη διάρκεια του 2013, ήταν ίση ή μεγαλύτερη του 1% της αξίας των συνολικών αγορών; (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.)	Ναι <input type="checkbox"/>	Όχι <input type="checkbox"/>																													

ΜΕΡΟΣ Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης													
X1. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης, κατά τη διάρκεια του 2013 (περιγραφή)												
X2. Μέσος αριθμός απασχολουμένων, κατά τη διάρκεια του 2013	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>												
X3. Συνολικός τζίρος (σε νομισματικούς όρους, εκτός Φ.Π.Α.), για το 2013	€ <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>												

ΜΕΡΟΣ Κ: Γενικές Πληροφορίες	
K1. Αν υπάρχουν οποιαδήποτε σχόλια για την έρευνα, παρακαλώ συμπληρώστε πιο κάτω:	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
K2.	Όνομα του προσώπου που παρέιχε τις πληροφορίες:
	Θέση στην επιχείρηση:
	Τηλέφωνο:
	Τηλεομοιότυπο:
	E-mail:
K3.	Όνομα του προσώπου που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο:
	Χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου:
	Υπογραφή:
	Ημερομηνία:

ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΓΡΑΦΕΑ:

Κ4.	Συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:	
	α) Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε.....	1
	β) Η επιχείρηση έκλεισε.....	2
	γ) Η επιχείρηση δεν εντοπίζεται.....	3
	δ) Άρνηση.....	4
	ε) Η επιχείρηση ήταν κλειστή στη διάρκεια συλλογής των στοιχείων.....	5
	στ) Συγχωνεύτηκε.....	6
ζ) Άλλοι λόγοι μη συμπλήρωσης	7	
	Παρακαλώ δηλώστε:	

ΓΙΑ ΕΠΙΣΗΜΗ ΧΡΗΣΗ ΜΟΝΟ

Κ5.	Όνομα του προσώπου που έλεγξε το ερωτηματολόγιο:
------------	---

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- (1) **Διαδίκτυο (Internet)** Το Διαδίκτυο είναι ένα παγκόσμιο σύστημα διασυνδεδεμένων δικτύων υπολογιστών που χρησιμοποιούν το πρότυπο Internet Protocol Suite (TCP / IP) για να εξυπηρετήσουν δισεκατομμύρια χρήστες παγκοσμίως. Πρόκειται για ένα δίκτυο δικτύων που αποτελείται από τα εκατομμύρια των ιδιωτικών, δημοσίων, ακαδημαϊκών, επιχειρηματικών και κυβερνητικών δικτύων τοπικής μέχρι παγκόσμιας εμβέλειας που συνδέονται με ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών και οπτικών τεχνολογιών δικτύωσης. Το Διαδίκτυο φέρει μια απέραντη σειρά πληροφοριακών πόρων και υπηρεσιών, και κυρίως αλληλοσυνδεδεμένων υπερκειμενικών εγγράφων (hypertext documents) του Παγκόσμιου Ιστού (www) και υποδομή για υποστήριξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/Internet>
Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδικτύου: www, Extranet μέσω Διαδικτύου, EDI μέσω Διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Διαδίκτυο.
- (2) **DSL** Η Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Digital Subscriber Line (DSL)) είναι μια οικογένεια τεχνολογιών που παρέχει ψηφιακή μετάδοση δεδομένων μέσω των καλωδίων ενός τοπικού τηλεφωνικού δικτύου. Με τον όρο DSL συνήθως εννοούμε την Ασύμμετρη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή (Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)), τον πιο συνήθη εγκαταστημένο τεχνικό τύπο DSL. Η υπηρεσία DSL παραδίδεται ταυτόχρονα με κοινή τηλεφωνική γραμμή στην ίδια γραμμή με αυτή που χρησιμοποιείται για το DSL, αφού χρησιμοποιεί υψηλότερη ζώνη συχνοτήτων που διαχωρίζεται με φιλτράρισμα.
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/DSL>
- xDSL** Ψηφιακή συνδρομητική γραμμή. Οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιασθεί για να αυξηθεί η χωρητικότητα των συνηθισμένων χάλκινων τηλεφωνικών γραμμών. Περιλαμβάνει IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.
- (3) **Δεδομένα (Data)** Αναπαράσταση γεγονότων, ιδεών ή οδηγιών με τυποποιημένο τρόπο ικανό για επικοινωνία, ερμηνεία ή επεξεργασία από τον άνθρωπο ή από αυτόματα μέσα. Οποιαδήποτε αναπαράσταση όπως χαρακτήρες ή αναλογικές ποσότητες στις οποίες η έννοια είναι προσδιορισμένη ή θα προσδιορισθεί.
Source: http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_data.html
- (4) **Κινητή Ευρυζωνική (Mobile Broadband)** Κινητή ευρυζωνική είναι το όνομα που χρησιμοποιείται για να περιγράψει διάφορους τύπους ασύρματης υψηλής ταχύτητας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, μέσω ενός φορητού μόντεμ, τηλεφώνου ή άλλης συσκευής. (ήτοι 3G).
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_broadband
- (5) **3G, 3^{ης} Γενιάς (3G, 3rd Generation)**
4G, 4^{ης} Γενιάς (4G, 4th Generation) 3G ή 3^{ης} γενιάς, είναι μια οικογένεια προτύπων για τις κινητές τηλεπικοινωνίες (W-CDMA, CDMA2000, κ.λπ.), που ορίζεται από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU). Οι συσκευές 3G επιτρέπουν την ταυτόχρονη χρήση τους για συνομιλίες και για υπηρεσίες δεδομένων σε υψηλότερες ταχύτητες. Κινητές τηλεφωνικές υπηρεσίες προσφέρονταν αρχικά χρησιμοποιώντας τεχνολογίες αναλογικού ραδιοφώνου που θεωρήθηκαν 1^{ης} γενιάς (1G). Η τεχνολογία 2G αντικατέστησε τα δίκτυα αναλογικού ραδιοφώνου με ψηφιακά (δίκτυα 2G) στη δεκαετία του 1990.
4G είναι η τέταρτη γενιά κινητών ασύρματων προτύπων. Πρόκειται για τον διάδοχο των οικογενειών προτύπων 2G και 3G. Η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU-R) καθόρισε τις Διεθνείς Σύνθετες Προυποθέσεις Κινητών Τηλεπικοινωνιών για τα πρότυπα 4G, θέτοντας ως απαιτούμενη υψηλότερη ταχύτητα για υπηρεσίες 4G τα 100Mbit/s για επικοινωνία υψηλής κινητικότητας (όπως από τρένο και αυτοκίνητο) και 1Gbit/s για επικοινωνία χαμηλής κινητικότητας (όπως πεζούς και σταθερούς χρήστες).
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/>; <http://www.itu.int>

- (6) GSM** Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Επικοινωνιών (Global System for Mobile communications). Το GSM είναι κυψελοειδές ψηφιακό σύστημα κινητής τηλεφωνίας που χρησιμοποιείται για τη μετάδοση κινητών υπηρεσιών φωνής και δεδομένων. Είναι το πιο δημοφιλές πρότυπο για τα συστήματα κινητής τηλεφωνίας στον κόσμο. Το GSM διαφέρει από τις προηγούμενες τεχνολογίες του στο ότι και τα κανάλια σηματοδότησης και ομιλίας είναι ψηφιακά. Το GSM θεωρείται σύστημα κινητής τηλεφωνίας δεύτερης γενιάς (2G).
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/GSM>
- (7) GPRS** Η γενική πακετική ραδιουπηρεσία (General Packet Radio Service) είναι μια ευρέως διαδεδομένη ασύρματη υπηρεσία δεδομένων, διαθέσιμη με τα περισσότερα δίκτυα GSM. Το GPRS προσφέρει ρυθμό διεκπεραιωτικότητας έως και 40 kbit/s, ώστε οι χρήστες να έχουν παρόμοια ταχύτητα πρόσβασης με αυτή του dial-up μόντεμ, αλλά με την ευκολία να είναι σε θέση να συνδεθούν από σχεδόν οπουδήποτε.
Πηγή: <http://www.gsmworld.com/technology/gprs.htm>
- (8) EDGE** Οι τιμές βελτιωμένων δεδομένων για την τεχνολογία GSM (Enhanced Data for GSM Evolution) αντιπροσωπεύουν τις περαιτέρω βελτιώσεις σε δίκτυα GSM παρέχοντας μέχρι και τρεις φορές την χωρητικότητα δεδομένων του GPRS. Τα δίκτυα EDGE βασίζονται σε μεταδόσεις Πολλαπλής Πρόσβασης Διαίρεσης Χρόνου (TDMA) και στο Παγκόσμιο Σύστημα Κινητών Επικοινωνιών (GPRS).
Source: <http://gsmworld.com/technology/edge.htm>
- (9) Ιστότοπος (Web site)** Τοποθεσία στο Διαδίκτυο (World Wide Web) προσδιορισμένη με διεύθυνση δικτύου. Μία συλλογή αρχείων δικτύου πάνω σε συγκεκριμένο θέμα που περιλαμβάνει ένα αρχικό αρχείο που λέγεται αρχική σελίδα (home page). Η πληροφορία έχει κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες (Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java) και διαβάζεται με ένα Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.
- (10) Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)** Στο πλαίσιο της έρευνας Χρήσης ΤΠΕ, ο κύριος σκοπός των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) είναι να καθιερώσουν και να διατηρήσουν τις κοινωνικές σχέσεις μέσα και γύρω από την επιχείρηση. Από αυτήν την άποψη αναφερόμαστε στη χρήση των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) (σαν εφαρμογές που βασίζονται σε τεχνολογίες Διαδικτύου ή πλατφόρμες επικοινωνίας) και στη χρήση των τεχνολογιών Web 2.0 και εργαλείων για σύνδεση, συνομιλία και δημιουργία online περιεχομένου με πελάτες, προμηθευτές ή άλλους συνεργάτες ή ακόμα και εντός της επιχείρησης. Δεν αναφερόμαστε απλώς στη χρήση της τεχνολογίας Web 2.0 (αν και είναι η τεχνολογία που το επιτρέπει) αλλά στη χρήση των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης (social media) που συνεπάγεται την ανάπτυξη νέων μορφών συνεργασίας και διαχείρισης των πληροφοριών εντός της επιχείρησης καθώς και στην παροχή στήριξης στους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους προμηθευτές για συνεργασία, καινοτομία, διαμοιρασμό και οργάνωση της γνώσης και της εμπειρίας.
Οι ακόλουθες είναι οι κύριες κοινωνικές πλατφόρμες μέσων επικοινωνίας και τα εργαλεία για τις επιχειρήσεις:
Κοινωνικά Δίκτυα ή Ιστότοποι είναι εφαρμογές βασισμένες σε τεχνολογίες Διαδικτύου που επιτρέπουν στους χρήστες να συνδέονται με την δημιουργία προφίλ με προσωπικές πληροφορίες, ενδιαφέροντα και/ή δραστηριότητες, διαμοιρασμό ιδεών, πρόσκληση άλλων χρηστών για πρόσβαση στο προφίλ τους και δημιουργία ομάδων ανθρώπων με κοινά ενδιαφέροντα.

Blogs: Ένα blog είναι μια ιστοσελίδα ή ένα μέρος μιας ιστοσελίδας, η οποία ενημερώνεται συχνά, είτε ανήκει σε ιδιώτες, ομάδες ατόμων κοινών ενδιαφερόντων ή εταιρειών (στο πλαίσιο της έρευνας είναι το blog της επιχείρησης και όχι άλλα blogs για το οποίο οι εργαζόμενοι συνεισφέρουν). Μια ενημέρωση (που ονομάζεται μια καταχώρηση (entry) για θέση (post)) είναι συνήθως αρκετά μικρή και οι αναγνώστες μπορούν να ανταποκριθούν, να μοιραστούν, να σχολιάσουν ή να συνδεθούν με το σύνδεσμο online. Ένα blog μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε εντός μιας επιχείρησης (εταιρικό blog) ή για την επικοινωνία με τους πελάτες, τους επιχειρηματικούς εταίρους ή άλλους οργανισμούς.

Οι **κοινότητες περιεχομένου (content communities)** προσφέρουν τη δυνατότητα διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων μεταξύ των χρηστών. Υπηρεσίες φωτογραφίας και βίντεο / Podcasting: Ένα podcast (ή μη-συνεχής ροή webcast) είναι μια σειρά από ψηφιακά αρχεία πολυμέσων (είτε ήχου ή βίντεο σε διάφορες μορφές π.χ. .aiff, .wav, .midi κ.λπ. για τον ήχο και .mov, .avi κ.λπ. για το βίντεο) που κυκλοφόρησε επεισοδιακά. Ο τρόπος παράδοσης διαφοροποιεί το podcasting από τα άλλα μέσα πρόσβασης σε αρχεία πολυμέσων μέσω του Διαδικτύου, όπως η άμεση λήψη, ή σε συνεχή ροή webcasting. Οι ιστότοποι διαμοιρασμού παρουσιάσεων προσφέρουν τη δυνατότητα διαμοιρασμού παρουσιάσεων, εγγράφων και επαγγελματικών βίντεο μέσω του Διαδικτύου (διαμοιρασμός δημόσια ή ιδιωτικά μεταξύ των συναδέλφων, των πελατών, intranets, δικτύων κ.λπ.). Οι ιστοσελίδες αυτές προσφέρουν τη δυνατότητα φόρτωσης, ενημέρωσης και πρόσβασης σε παρουσιάσεις ή/και έγγραφα. Πολύ συχνά, οι ιστοσελίδες διαμοιρασμού παρουσιάσεων συνδέονται με blogs και άλλες υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης ή ιστοσελίδες.

Το **microblogging** αναφέρεται στην αποστολή πολύ σύντομων ενημερώσεων. Σε αντίθεση με blogging μακριάς μορφής, όπου υπάρχουν συνήθως τουλάχιστον μερικές εκατοντάδες λέξεις, στο microblog υπάρχουν συνήθως μερικές εκατοντάδες χαρακτήρες ή λιγότερο. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο των υπηρεσιών microblogging περιλαμβάνεται το Twitter που βασίζεται σε κείμενο θέσεων μέχρι 140 χαρακτήρες που εμφανίζονται στη σελίδα του προφίλ του χρήστη.

Wiki: Το wiki είναι μια ιστοσελίδα που επιτρέπει τη δημιουργία και επεξεργασία οποιουδήποτε αριθμού αλληλένδετων ιστοτόπων μέσω ενός web browser χρησιμοποιώντας μια απλουστευμένη γλώσσα σήμανσης ή ένα πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου WYSIWYG. Τα wikis συνήθως τροφοδοτούνται από το λογισμικό wiki και χρησιμοποιούνται συχνά σε συνεργασία με πολλούς χρήστες. Παραδείγματα περιλαμβάνουν ιστότοπους ομάδων, εταιρικά intranets, και συστήματα διαχείρισης γνώσης.

(11) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-mail)

Ηλεκτρονική μετάδοση μηνυμάτων, περιλαμβανομένων κειμένου και συνημμένων αρχείων, από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο που βρίσκεται εντός ή εκτός του οργανισμού / επιχείρησης. Περιλαμβάνει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω Διαδικτύου ή άλλων δικτύων.

(12) Φόρμα Ιστού (Web form)

Μια φόρμα ιστού (webform) σε μια ιστοσελίδα επιτρέπει σε ένα χρήστη να εισαγάγει δεδομένα τα οποία αποστέλλονται σε ένα διακομιστή (server) για επεξεργασία. Οι φόρμες ιστού μοιάζουν με τις έντυπες φόρμες, οι χρήστες Διαδικτύου συμπληρώνουν τις φόρμες χρησιμοποιώντας κουτάκια, κουμπιά επιλογής, ή πεδία κειμένου. Για παράδειγμα, οι φόρμες ιστού μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εισαγωγή δεδομένων αποστολής ή πιστωτικής κάρτας για παραγγελία ενός προϊόντος ή για την ανάκτηση δεδομένων.

Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/>

- (13) Γραφειακό Λογισμικό (Office Software)** Το Γραφειακό Λογισμικό (Office Software) (αυτοματοποίησης) είναι ένα γενικού τύπου λογισμικό που συνήθως περιλαμβάνει (συγκεντρωμένα) ένα πακέτο επεξεργασίας κειμένου, λογιστικά φύλλα, λογισμικό για παρουσιάσεις κ.λπ.
- (14) CRM** Το CRM (Customer Relationship Management) είναι μια διοικητική μεθοδολογία που τοποθετεί τον πελάτη στο κέντρο της επιχειρησιακής δραστηριότητας. Βασίζεται σε εντατική χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής για να συλλέξει, να ενσωματώσει, να επεξεργαστεί και να αναλύσει πληροφορίες σχετικές με τους πελάτες.
- Κάποιος μπορεί να διακρίνει δύο τύπους CRM :
1. Λειτουργικό (Operational) CRM - Ενσωμάτωση διαδικασιών τμημάτων της επιχείρησης που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη.
 2. Αναλυτικό (Analytical) CRM - Ανάλυση, μέσω data mining, των διαθέσιμων στην επιχείρηση πληροφοριών για τους πελάτες της. Στόχος είναι η σε βάθος συλλογή γνώσεων για τον πελάτη ώστε να μπορούν να απαντηθούν οι ανάγκες του.
- (15) ERP** Το Σύστημα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού ERP (Enterprise Resource Planning) αποτελείται από ένα σύνολο εφαρμογών λογισμικού που ενσωματώνουν πληροφορίες και διαδικασίες από τις διάφορες λειτουργίες της επιχείρησης. Χαρακτηριστικά, το ERP ενσωματώνει τον προγραμματισμό, τις προμήθειες, τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ, τις σχέσεις με τους πελάτες, τις χρηματοδοτήσεις και το ανθρώπινο δυναμικό. Το λογισμικό ERP μπορεί να είναι προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις συγκεκριμένης επιχείρησης ή ένα λογισμικό πακέτο για ευρεία χρήση από διάφορες επιχειρήσεις. Και το δεύτερο βέβαια είναι φτιαγμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτρέπει στις επιχειρήσεις να το προσαρμόσουν σε συγκεκριμένες δραστηριότητες τους εφαρμόζοντας μόνο μερικές από τις δυνατότητες του. Τα συστήματα ERP έχουν συνήθως τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
1. σχεδιάζονται για περιβάλλον κεντρικών υπολογιστών πελατών (client server environment) (παραδοσιακό ή βασισμένο στο διαδίκτυο)
 2. μπορούν να ενσωματώσουν την πλειοψηφία των διαδικασιών μιας επιχείρησης
 3. επεξεργάζονται μια μεγάλη πλειοψηφία των συναλλαγών μιας επιχείρησης
 4. χρησιμοποιούν μια βάση δεδομένων για όλη την επιχείρηση που αποθηκεύει κάθε στοιχείο μόνο μία φορά
 5. επιτρέπουν την πρόσβαση σε στοιχεία σε πραγματικό χρόνο.
- (16) EDI, τύπου EDI** Η Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange (EDI)) αναφέρεται στη δομημένη διαβίβαση στοιχείων ή εγγράφων μεταξύ οργανισμών ή επιχειρήσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Αναφέρεται επίσης συγκεκριμένα σε μια οικογένεια προτύπων (τύπου EDI) και μηνυμάτων τύπου EDI τα οποία μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία αυτόματα.
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange
- (17) ODETTE** Η διεθνής Odette είναι ένας οργανισμός που διαμορφώθηκε από την αυτοκινητοβιομηχανία για την αυτοκινητοβιομηχανία. Καθορίζει τα πρότυπα για τις επικοινωνίες ηλεκτρονικού εμπορίου, την ανταλλαγή στοιχείων εφαρμοσμένης μηχανικής και τη διαχείριση του εφοδιασμού, τα οποία συνδέουν τις 4000 και πλέον επιχειρήσεις στην ευρωπαϊκή αυτοκινητοβιομηχανία και τους παγκόσμιους εμπορικούς εταίρους τους.
Πηγή: <http://www.odette.org/html/home.htm>

- (18) **XML** Η γλώσσα επεκτάσιμης σήμανσης (Extensible Markup Language (XML)) είναι μια γλώσσα σήμανσης για έγγραφα που περιέχουν δομημένες πληροφορίες. Οι δομημένες πληροφορίες περιέχουν τόσο περιεχόμενο (λέξεις, εικόνες, κ.λπ.) όσο και κάποια ένδειξη του ρόλου που παίζει το περιεχόμενο (π. χ. το περιεχόμενο σε έναν τίτλο έχει διαφορετική έννοια από το περιεχόμενο σε μια υποσημείωση, που σημαίνει κάτι διαφορετικό από το περιεχόμενο σε μια λεζάντα ή το περιεχόμενο ενός πίνακα βάσης δεδομένων, κ.λπ.). Σχεδόν όλα τα έγγραφα έχουν κάποια δομή. Μια γλώσσα σήμανσης είναι ένας μηχανισμός για τον εντοπισμό δομών σε ένα έγγραφο. Η προδιαγραφή XML καθορίζει ένα πρότυπο τρόπο για προσθήκη σήμανσης στα έγγραφα.
Πηγή: <http://www.xml.com/>
- (19) **xCBL** Η xCBL (XML Common Business Library) είναι η κατεξοχήν βιβλιοθήκη με συνιστώσα XML για ηλεκτρονικό εμπόριο από επιχείρηση σε επιχείρηση.
Πηγή: <http://www.xcbl.org/>
- (20) **Μήνυμα (Message)** Οποιαδήποτε σκέψη ή ιδέα που εκφράζεται εν συντομία σε μία απλή ή μυστική γλώσσα, προετοιμασμένη σε ειδική φόρμα για μετάδοση με οποιαδήποτε μέσα επικοινωνίας.
Πηγή: <http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/message.html>
- (21) **Πληροφορίες** 1) Γεγονότα, δεδομένα ή οδηγίες σε οποιοδήποτε μέσο ή τύπο.
2) Η έννοια που προσδίδει ο άνθρωπος σε δεδομένα μέσω προτύπων που χρησιμοποιούνται για αντιπροσώπευσή τους.
Πηγή: <http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/information.html>
- (22) **Ταυτοποίηση μέσω Ραδιοσυχνοτήτων (RFID)** Η ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων (RFID) είναι μία μέθοδο αυτόματης ταυτοποίησης που βασίζεται στην αποθήκευση και ανάκτηση απομακρυσμένων στοιχείων χρησιμοποιώντας ετικέτες ή αναμεταδότες RFID. Μία ετικέτα RFID είναι μία συσκευή που μπορεί να εφαρμοστεί ή να ενσωματωθεί σε ένα προϊόν ή αντικείμενο με σκοπό την ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων. Κάποιες ετικέτες μπορούν να διαβαστούν από αρκετά μέτρα μακριά.
- (23) **Πλαστογραφία (Counterfeiting)** Μια πλαστογραφία είναι μια μίμηση, που γίνεται συνήθως με την πρόθεση να περάσει δολίως ένα προϊόν ως γνήσιο. Τα πλαστά προϊόντα παράγονται συχνά με την πρόθεση να εκμεταλλευτούν την καθιερωμένη αξία του προϊόντος πρότυπο. Η λέξη πλαστογραφία περιγράφει συχνά και τις πλαστογραφίες νομισμάτων και εγγράφων, καθώς επίσης και τις μιμήσεις προϊόντων ή αγαθών (π.χ. ρουχισμού, λογισμικών, φαρμακευτικών ειδών, τζιν, ρολογιών, ηλεκτρονικών, κ.λπ.).
Πηγή: <http://en.wikipedia.org/wiki/Counterfeiting>
- (24) **Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο (e-Invoice)** Τιμολόγιο όπου όλα τα στοιχεία είναι σε ηλεκτρονική μορφή και μπορεί να υποβληθεί σε επεξεργασία αυτόματα. Το ηλεκτρονικό τιμολόγιο, μπορεί να μεταφερθεί αυτόματα από το σύστημα της εταιρείας που το έχει εκδώσει στα λογιστικά ή άλλα συστήματά της παραλήπτριας εταιρείας.
- (25) **UBL** Η Διεθνής Εμπορική Γλώσσα (Universal Business Language (UBL)) είναι μια βιβλιοθήκη τυποποιημένων ηλεκτρονικών επιχειρησιακών εγγράφων XML, όπως εντολών αγοράς και τιμολογίων. Η UBL αναπτύχθηκε από την Τεχνική Επιτροπή OASIS με συμμετοχή από ποικίλες οργανώσεις προτύπων στοιχείων. Η UBL είναι σχεδιασμένη να συνδέεται απευθείας στις υφιστάμενες επιχειρηματικές, νομικές, ελεγκτικές πρακτικές και πρακτικές διαχείρισης εγγράφων. Είναι σχεδιασμένη να εξαλείψει την επαναληκτρολόγηση των στοιχείων στην υπάρχουσα αλληλογραφία των επιχειρήσεων και να αποτελέσει σημείο έναρξης του ηλεκτρονικού εμπορίου για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.
Πηγή: http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Business_Language

- (26) Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)** Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η πώληση ή η αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών, που διενεργείται μέσω δικτύων υπολογιστών, με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για το σκοπό της λήψης ή αποδοχής παραγγελιών. Η παραγγελία των προϊόντων ή υπηρεσιών γίνεται με αυτές τις μεθόδους, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση των προϊόντων ή υπηρεσιών δεν χρειάζεται να διεξαχθεί επιγραμμικά (online). Μια συναλλαγή ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να είναι μεταξύ επιχειρήσεων, νοικοκυριών, ατόμων, κυβερνήσεων, και άλλων δημόσιων ή ιδιωτικών οργανώσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει τις παραγγελίες που γίνονται σε ιστοσελίδες, εξωδίκτυα (extranet) ή μέσω EDI, ενώ δεν περιλαμβάνει τις παραγγελίες που γίνονται με δακτυλογραφημένα e-mail. Ο τύπος ορίζεται από τη μέθοδο της παραγγελίας.
Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IS(2009)5/FINAL
- (27) Πωλήσεις μέσω Ιστότοπου (Web Sales)** Μέρος των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικού εμπορίου, οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου (εφαρμογή Ιστού) είναι παραγγελίες που γίνονται σε ένα online κατάστημα ή που συμπληρώνονται και αποστέλλονται με ηλεκτρονική μορφή στο Διαδίκτυο ή σε εξωδίκτυο. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου διαφέρουν από τις πωλήσεις τύπου EDI. Ειδικότερα, ο τύπος συναλλαγής ηλεκτρονικού εμπορίου καθορίζεται από τη μέθοδο της παραγγελίας. Η προσέγγιση αυτή περιορίζει τα προβλήματα ερμηνείας στις περιπτώσεις όπου και οι δύο τύποι, EDI και μέσω ιστότοπου, χρησιμοποιούνται κατά τη διαδικασία της συναλλαγής. Ένα παράδειγμα είναι η περίπτωση όπου μια παραγγελία γίνεται από τον πελάτη, μέσω μιας εφαρμογής Ιστού αλλά οι πληροφορίες διαβιβάζονται στον πωλητή ως μήνυμα τύπου EDI. Στην περίπτωση αυτή ο τύπος πώλησης είναι μέσω ιστότοπου, το EDI είναι μόνο η επιχειρησιακή εφαρμογή για τη διαβίβαση πληροφοριών σχετικών με την πώληση. Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου μπορούν να γίνουν με κινητά τηλέφωνα χρησιμοποιώντας Internet browser.
Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IS(2009)5/FINAL
- (28) Εξωδίκτυο (Extranet)** Ένα κλειστό δίκτυο που χρησιμοποιεί πρωτόκολλα Διαδικτύου με το οποίο μια επιχείρηση μπορεί να μοιραστεί με ασφάλεια τις επιχειρηματικές πληροφορίες με τους προμηθευτές, τους πωλητές, τους πελάτες ή άλλους επιχειρησιακούς συνεργάτες. Μπορεί να λάβει τη μορφή μιας ασφαλούς επέκτασης του ενδοδικτύου^(*) (Intranet) που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες για να έχουν πρόσβαση σε κάποια μέρη του ενδοδικτύου της επιχείρησης. Μπορεί επίσης να είναι ένα ιδιωτικό μέρος του επιχειρηματικού ιστότοπου (website), όπου οι επιχειρησιακοί συνεργάτες μπορούν να μπουν αφού κάνουν login.
- (*) Ενδοδίκτυο (Intranet)** Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Διαδικτύου επιτρέποντας επικοινωνίες εντός του οργανισμού /επιχείρησης.
- (29) Επιγραμμική πληρωμή (Online payment)** Η επιγραμμική (online) πληρωμή είναι μία ολοκληρωμένη (ενσωματωμένη) συναλλαγή παραγγελίας - πληρωμής.
- (30) Πωλήσεις τύπου EDI** Παραγγελίες που γίνονται μέσω EDI. Το EDI (Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων) είναι ένα εργαλείο ηλεκτρονικού εμπορίου για ανταλλαγή διαφόρων ειδών επιχειρησιακών μηνυμάτων. Το EDI χρησιμοποιείται εδώ ως γενικός όρος για την αποστολή ή τη λήψη επιχειρησιακών πληροφοριών με ένα συμφωνηθέν πρότυπο που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία τους (π.χ. EDIFACT, XML, κ.λπ.), χωρίς να χρειάζεται δακτυλογράφηση. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω EDI αναφέρεται μόνο στις συναλλαγές όπου η παραγγελία τοποθετείται μέσω EDI.
Πηγή: OECD, DSTI/ICCP/IS(2009)5/FINAL